

*Утвърдени  
със Заповед № ДАЕУ-14743-14.7.2020 г.  
на Председателя на Държавна агенция  
„Електронно управление“*

## **О Б Щ И У С Л О В И Я**

**за**

**изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата  
на Единния портал за достъп до електронни административни услуги**

**София, юни 2020 г.**

## **Раздел I**

### **Общи положения**

**Чл. 1.** (1) Настоящите общи условия уреждат условията за заявяване, изграждане, промяна, управление, поддръжка и извеждане от експлоатация на федериран портал, който да служи като уебсайт, на който е разположена официалната интернет страница на лицата по чл. 1, ал. 1 от Закона за електронното управление.

(2) Целта на Общите условия е да определят правата и задълженията на участниците в процеса и реда за заявяване, изграждане, промяна, управление, поддръжка и извеждане от експлоатация на федериран портал.

**Чл. 2.** Федерираният портал се изгражда, управлява и поддържа в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и федерира общо съдържание с него.

**Чл. 3.** (1) Общите условия се прилагат по отношение на лицата по чл. 1, ал. 1 от Закона за електронното управление — административни органи, доставчици на електронни административни услуги.

(2) Лицата по ал. 1 и Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) са длъжни да:

1. спазват Общите условия и нормативната уредба в областта на електронното управление.

2. спазват разпоредбите на нормативната уредба в областта на киберсигурността за постигането на високо ниво на мрежова и информационна сигурност.

3. осигуряват неприкосновеност и сигурност на информацията и данните, обработвани от федерираните портали, при спазване изискванията за защита и поверителност на данните и опазване на тайната, съгласно разпоредбите на националното и европейското законодателство.

4. осигуряват необходимата комуникационна свързаност за целите на изпълнение на общите условия.

## **Раздел II**

### **Права и задължения на Държавна агенция „Електронно управление“**

**Чл. 4.** (1) ДАЕУ предоставя възможност на лицата по чл. 3, ал. 1 за изграждане и поддръжане на федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(2) Председателят на ДАЕУ утвърждава образец на заявление за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на ЕПДЕАУ, заявление за промяна на структура, съдържание и функционалности, и заявление за прекратяване ползването на федериран портал, явяващи се приложения към настоящите общи условия.

(3) При получаване на заявление по ал. 2 чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на ДАЕУ, заявлението се регистрира в деловодната система и регистрационният номер се изпраща чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на заявителя.

**Чл. 5.** Председателят на ДАЕУ определя длъжностни лица, които да приемат и обработват заявленията по чл. 4, ал. 2, да планират и организират дейностите по изграждане на федериран портал, да предоставят правата за достъп до всички инструменти и функционалности, свързани с управлението на съдържанието на федерирания портал в средата на ЕПДЕАУ, както и да предприемат действия по извеждане от експлоатация.

**Чл. 6. (1)** ДАЕУ изгражда и управлява промените в структурата и функционалностите на федерирания портал, както и предприема действия за извеждане от експлоатация при постъпило заявление за прекратяване.

(2) ДАЕУ извършва поддръжка и техническо обслужване на пълната функционалност на федерирания портал, в рамките на инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, в съответствие с параметрите, посочени в Приложение № 4.

(3) ДАЕУ има право да възлагана трети страни изцяло или частично дейностите по изграждане, промяна и поддръжка на федерирания портал.

**Чл. 7. (1)** За осигуряване на правилното функциониране на федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, ДАЕУ се задължава:

1. да наблюдава и поддържа наличността на хардуера и софтуера, инсталиран в инфраструктурата на ДАЕУ;

2. да гарантира мрежовата и информационната сигурност на елементите на федерирания портал, като осигурява всички необходими ресурси, включително софтуер, хардуер и комуникационна свързаност, които са необходими за осигуряване неприкосновеността и сигурността на обработваната информация;

3. да уведомява лицето по чл. 3, ал. 1, в срок не по-малък от два работни дни, преди извършването на дейности, свързани със софтуера, хардуера и/или комуникационната свързаност (нови версии, профилактики и други), които могат да окажат влияние върху достъпа и работоспособността на федерирания портал;

4. в случай на невъзможност да осигурява поддръжката, да представи на лицето по чл. 3, ал. 1 съдържанието на федерирания портал на ниво портални библиотеки;

5. да не променя, изменя, допълва съдържанието, структурата или изгледа на федерирания портал, без предварително уведомяване и получено съгласие от лицето по чл. 3, ал. 1.

(2) При забавяне в отстраняването на нередности в работата на федерирания портал, ДАЕУ писмено уведомява лицето по чл. 3, ал. 1 относно настъпилите обстоятелства в момента на реализиране на просрочието.

(3) При поискване, ДАЕУ предоставя на лицата по чл. 3, ал. 1 системните файлове за проследяване на действията в системата, които биха могли да окажат влияние върху начина на управление и достъпност на федерирания портал.

**Чл. 8.** ДАЕУ осигурява необходимото дисково пространство за правилното функциониране на федерирания портал.

**Чл. 9. (1)** След въвеждане на портала в реална експлоатация ДАЕУ резервира съдържанието на федерирания портал:

1. един път на ден, на ниво база данни, в която се съхранява съдържанието на федерирания портал;

2. един път в седмица, на ниво виртуални машини, върху които оперира базата данни в продукционна среда;

3. един път в месеца, на ниво виртуални машини, върху които оперира базата данни в тестова среда.

(2) По искане на лицата по чл. 3, ал. 1 Председателят на ДАЕУ може да определи и други параметри за резервиране съдържанието на федерирания портал.

(3) Конкретните параметри за резервиране се определят в заповедта съгласно чл. 17, ал. 6.

**Чл. 10.** ДАЕУ се задължава да съхранява и обработва лични данни при спазване на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО и Закона за защита на личните данни.

**Чл. 11.** ДАЕУ не носи отговорност за вреди при настъпване на обстоятелства извън контрола на агенцията като случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа или злоумишлени действия на трети лица.

### **Раздел III**

#### **Права и задължения**

#### **на административните органи, доставчици на електронни административни услуги и собственици на федериран портал**

**Чл. 12.** (1) За изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на ЕПДЕАУ, лицата по чл. 3, ал. 1 подават до председателя на ДАЕУ заявление по образец Приложение № 1, за промяна на структура, съдържание и функционалности подават заявление по образец Приложение № 2, а за прекратяване и извеждане от експлоатация подават заявление по образец Приложение № 3.

(2) Заявлението се изпраща по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на ДАЕУ.

(3) В заявлението лицата по чл. 3, ал. 1 посочват отговорни служители:

1. координатор по оперативно изпълнение, който създава вътрешна организация за изграждане и администриране на федерирания портал;

2. лице за контакт, което осигурява достъпа до системата за управление на съдържанието чрез управление на потребителски имена, пароли, оторизация на потребители, работа с данни и други.

(4) При промяна на отговорен служител по ал. 3, лицата по чл. 3, ал. 1 са длъжни своевременно да уведомят председателя на ДАЕУ.

(5) Към заявлението за изграждане и поддръжка на федериран портал, лицата по чл. 3, ал. 1 прилагат структура на уебсайта, на който към момента е разположена официалната им интернет страница.

(6) В заявлението за промяна на структура, съдържание и функционалности лицата по чл. 3, ал. 1 описват детайлно промяната, посочват причините, ползите от внедряване, оценка на въздействието и риска, в случай, че промяната не се осъществи.

(7) В заявлението за прекратяване ползването на услугата и извеждане от експлоатация на федериран портал, лицата по чл. 3, ал. 1 описват причините.

**Чл. 13.** (1) Право на достъп до потребителски интерфейс за управление на съдържание на федерирания портал имат само лицата, на които е предоставен достъп от отговорния служител по чл. 12, ал. 3, т. 2.

(2) Лицата по ал. 1 нямат право да предоставят на друго лице правото си на достъп до потребителски интерфейс за управление на съдържание.

**Чл. 14.** (1) Оторизирани представители на лицата по чл. 3, ал. 1 административат потребителския достъп до функционалностите за управление на съдържанието на федерирания портал в частта за съответния административен орган .

(2) Оторизираните представители на лицата по чл. 3, ал. 1 управляват съдържанието на федерирания портал в частта за съответния административен орган , в рамките на инфраструктурата на ЕПДЕАУ, като публикуват, редактират, премахват, променят и актуализират информация.

(3) Съдържанието на федерирания портал е собственост на съответното лице по чл. 3, ал. 1.

(4) Лицето по чл. 3, ал. 1 отговаря за достоверността, актуалността и точността на информацията.

**Чл. 15.** Лицата по чл. 3, ал. 1 осигуряват наличието на валиден сертификат, удостоверяващ автентичността на федерирания портал и криптирането на трафика, обменян с потребителите. ДАЕУ осигурява инсталирането на сертификата за автентичност.

**Чл. 16.** За поддържането на работоспособността на федерирания портал лицата по чл. 3, ал. 1:

1. създават вътрешна организация по отношение на достъпа до системата за управление на съдържанието чрез управление на потребителски имена, пароли, оторизация на потребители, работа с данни и други;

2. изпълняват всички инструкции на Държавна агенция „Електронно управление“, свързани с поддържането на работоспособността на федерирания портал, с мрежовата и информационна сигурност и с оперативната съвместимост;

3. предоставят на Държавна агенция „Електронно управление“ и на определените лица по чл. 5 необходимата информация и съдействие за поддръжката на ЕПДЕАУ, свързана с федерирания портал;

4. предоставят на потребителите свободна, безплатна, разбираема, изчерпателна и достъпна информация относно всяка електронна административна услуга, предоставяна чрез федерирания портал и начините за заявяване и получаването ѝ;

5. осигуряват безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на потребителите до актуална информация за административния орган, неговата дейност и данните за вписани обстоятелства на основание на нормативен акт.

## Раздел IV

### Ред за изграждане и управление на федериран портал

**Чл. 17.** (1) ДАЕУ приема и разглежда постъпилите от лицата по чл. 3, ал. 1 заявления за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на ЕПДЕАУ.

(2) В срок от 5 (пет) работни дни от датата на постъпване на заявление по ал. 1, лицата по чл. 5 разглеждат заявлението и извършват проверка за изпълнение на формалните изисквания за редовност на заявлението.

(3) При необходимост, ДАЕУ може да изиска от лицето по чл. 3, ал. 1 допълнителна информация относно заявлението, като определя срок за представянето ѝ.

(4) Когато заявлението не отговаря на изискванията, лицата по чл. 5 изпращат чрез Системата за електронно връчване в профила на заявителя съобщение, като определят срок за отстраняване на допуснатите нередовности. В случай, че същите не бъдат отстранени до един месец от съобщението, процедурата се прекратява.

(5) Когато заявлението отговаря на изискванията се изготвя доклад до председателя на ДАЕУ с предложение за изграждане на федериран портал.

(6) При одобрение на предложението, председателят на Държавна агенция „Електронно управление“ издава заповед, копие от която се изпраща на заявителя чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(7) ДАЕУ планира дейностите по изграждане на федериран портал, съвместно с лицата по чл. 3, ал. 1, като определя срок и длъжностни лица за изпълнението им.

(8) Въз основа на заповедта по ал. 6, лицето по чл. 5 предоставя на лицето по чл. 12, ал. 3, т. 2 права за достъп до всички инструменти и функционалности, свързани с управлението на съдържанието на федерирания портал в средата на ЕПДЕАУ.

**Чл. 18.** (1) ДАЕУ приема и разглежда всяко постъпило заявление от лицето по чл. 3, ал. 1 за промяна на структура и функционалности във федерирания портал в инфраструктурата на ЕПДЕАУ.

(2) В срок от 5 (пет) работни дни от датата на постъпване на заявлението по ал. 1, лицата по чл. 5 извършват проверка за изпълнение на формалните изисквания за редовност.

(3) При необходимост, ДАЕУ може да изиска от лицето по чл. 3, ал. 1 допълнителна информация относно заявлението, като определя срок за представянето ѝ.

(4) Когато заявлението не отговаря на изискванията, лицата по чл. 5 изпращат чрез системата за сигурно електронно връчване в профила на заявителя съобщение, като определят срок за отстраняване на допуснатите нередовности. В случай, че същите не бъдат отстранени до един месец от съобщението, процедурата се прекратява.

(5) Когато заявлението отговаря на изискванията лицата по чл. 5, съвместно с лицата по чл. 12, ал. 3, т. 2 съставят протокол с предложение за извършване на промяната, с който предоставят цялата информация, включително и допълнителни финансови и технологични средства, при необходимост. Протоколът се предоставя на компетентния директор на дирекция за одобрение.

(6) При одобрение на предложението за промяна, лицата по чл. 5 съвместно с лицата по чл. 12, ал. 3, т. 2 изготвят план за осъществяване на промените, включващ срокове за изпълнение, тестване и внедряване на промените.

(7) В случаите на промяна на функционалност се стартират тестове за проверка изпълнението на техническите изисквания с цел одобряване на изпълнението.

(8) След приключване на тестовете, лицата по чл. 5 и лицата по чл. 12, ал. 3, т. 2 изготвят и подписват съвместен протокол за проведените тестове, като предлагат и дата на въвеждане в продукционна среда.

(9) При отрицателен резултат на проведените тестове се уведомява лицето по чл. 3, ал. 1 за предприемане на съвместни действия за отстраняване на установените нередности.

(10) След подписване на протокола за успешно преминали тестове, до пет работни дни, ДАЕУ организира въвеждане в експлоатация на одобрените в протокола промени.

(11) След осъществяване на заявените промени, преписката се приключва и архивира, лицата по чл. 5 извършват анализ и оценка на всички имплементирани промени и оценка на успеха.

(12) В случаите на отказ за удовлетворяване на искането на лицето по чл. 3, ал. 1 за промяна на структура и функционалности във федерирания портал, Председателят на ДАЕУ издава мотивирана заповед за отказ и уведомява заявителя чрез Системата за сигурно електронно връчване в неговия профил.

**Чл. 19.** (1) Държавна агенция „Електронно управление“ приема и разглежда всяко постъпило заявление от лицето по чл. 3, ал. 1 за прекратяване ползването на услугата по поддръжката на федериран портал и извеждането му от експлоатация.

(2) В срок от 5 (пет) работни дни от датата на постъпване на заявление по ал. 1, лицата по чл. 5 разглеждат заявлението и извършват проверка за изпълнение на формалните изисквания за редовност на заявлението.

(3) При необходимост, ДАЕУ може да изиска от лицето по чл. 3, ал. 1 допълнителна информация относно заявлението, като определя срок за представянето ѝ.

(4) Когато заявлението не отговаря на изискванията, лицата по чл. 5 изпращат чрез Системата за електронно връчване в профила на заявителя съобщение, като определят срок за отстраняване на допуснатите нередовности. В случай, че същите не бъдат отстранени до един месец от съобщението, процедурата се прекратява.

(5) Когато заявлението отговаря на изискванията се изготвя доклад до председателя на ДАЕУ с предложение за извеждане от експлоатация на федериран портал.

(6) При одобрение на предложението, Председателят на ДАЕУ издава заповед, копие от която се изпраща на заявителя чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(7) ДАЕУ планира дейностите по извеждане от експлоатация на федериран портал, съвместно с лицата по чл. 3, ал. 1, като определя срок и длъжностни лица за изпълнението им.

(8) Въз основа на заповедта по ал. 6, лицето по чл. 5 прекратява достъпът до всички инструменти и функционалности, свързани с управлението на съдържанието на федерирания портал в средата на ЕПДЕАУ.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

**§ 1.** По смисъла на настоящите Общи условия:

1. „Федериран портал“ е уебсайт, който обединява общо съдържание с Единния портал за достъп до електронни административни услуги, разположен е в инфраструктурата му, съдържа и осигурява достъп до официалната интернет страница на административен орган, доставчик на електронни административни услуги.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 2. За всички неуредени въпроси в Общите условия се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

§ 3. (1) Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани едностранно от Държавна агенция „Електронно управление“ при промени на нормативните актове или при усъвършенстване и развитие на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

(2) Промените се публикуват на интернет страницата на Държавна агенция „Електронно управление“ и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, като потребителите се уведомяват и през Системата за сигурно електронно връчване.

(3) Измененията и/или допълненията на Общите условия влизат в сила десет работни дни след датата на публикуване.



**ДО  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата  
на Единния портал за достъп до електронни административни услуги**

ОТ.....,

*(собствено и фамилно име на лицето)*

в качеството ми на административен орган и ръководител на

.....

*(посочва се наименование на административната структура)*

Заявявам искането на .....

*(посочва се наименование на административната структура)*

с ЕИК/БУЛСТАТ:....., със седалище и адрес на  
управление:.....,

да бъде изграден федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до  
електронни административни услуги.

1. Определям:

.....

*(име, фамилия, длъжност на служител)*

за координатор по оперативно изпълнение по чл. 12, ал. 3, т.1 от Общите условия

тел.: ..... e-mail: .....

2. Определям:

.....

*(име, фамилия, длъжност на служител)*

за лице за контакт по чл. 12, ал. 3, т.2 от Общите условия

тел.: ..... e-mail: .....

Декларирам, че .....

*(посочва се наименованието на административната структура)*

ще спазва изискванията на Общите условия за изграждане и поддръжка на федериран  
портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни  
административни услуги

**Приложение:** 1. структура на уебсайта, на който към момента е разположена  
официалната интернет страница на административната структура

.....

.....  
(дата)

.....  
(име, фамилия и електронно подписано изявление)

ДО  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**за промяна на структура, съдържание и функционалности във федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги**

от.....,

*(собствено и фамилно име на лицето)*

в качеството ми на административен орган и ръководител на

.....

*(посочва се наименование на административната структура)*

Заявявам искането на .....

*(посочва се наименование на административната структура)*

с ЕИК/БУЛСТАТ:....., със седалище и адрес на управление:.....,

да промени структурата и/или функционалностите във федерирания портал.

Промяната е във връзка с ....., състои се в .....

Ползите от внедряване на промяната са .....

Оценка на въздействието и риска, в случай, че промяната не се осъществи

.....

Декларирам, че .....

*(посочва се наименованието на административната структура)*

ще спазва изискванията на Общите условия за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги

.....

.....

*(дата)*

*(име, фамилия и електронно подписано изявление)*

**ДО  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**за извеждане от експлоатация на федериран портал, изграден в**  
**инфраструктурата**  
**на Единния портал за достъп до електронни административни услуги**

от.....,  
(*собствено и фамилно име на лицето*)

в качеството ми на административен орган и ръководител на  
.....

(*посочва се наименование на административната структура*)

Заявявам искането .....  
(*посочва се наименование на административната структура*)

с ЕИК/БУЛСТАТ:....., със седалище и адрес на  
управление:.....

,  
да бъде изведен от експлоатация изградения федериран портал в инфраструктурата на  
Единния портал за достъп до електронни административни услуги  
считано от..... година,  
поради.....  
.....

.....

(дата)

(*име, фамилия и електронно подписано изявление*)

## ПАРАМЕТРИ

### ЗА ПОДДРЪЖКА РАБОТОСПОСОБНОСТТА НА ФЕДЕРИРАН ПОРТАЛ

#### 1. Дефиниции

Под „инцидент“ се разбира неправилна работа на федериран портал, свързана с хардуер, софтуер, приложения.

#### 2. Обхват на поддръжката

Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) извършва поддръжка на пълната функционалност на федерирания портал, в рамките на инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ). Поддръжката покрива отстраняването на всички възникнали инциденти и недостатъци при функционирането на федерирания портал, отнасящи се до:

1. отстраняване на възникнали инциденти при функционирането на софтуера — отстраняване на грешки, инциденти, свързани със сринове и бъгове на федерирания портал, както и инциденти, свързани с инфраструктурата, върху която работи порталът;
2. възстановяване на нормалната работоспособност на федерирания портал след срыв или възникнал технически или друг инцидент;
3. дейности във връзка с поддръжката.

Основните дейности, които ДАЕУ се ангажира да извърши, са следните:

1. извършване на диагностика на регистриран инцидент, с цел осигуряване на правилното функциониране на федерирания портал;
2. отстраняване на дефектите, открити в софтуерните приложения, които са разработени за функционирането на федерирания портал;
3. възстановяване на работоспособността на федерирания портал и данните при евентуален срыв, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;

Дейностите по управление на инцидентите включват:

Контрол на инцидента
<ul style="list-style-type: none"><li>• Идентифициране, регистриране и класифициране на инцидента;</li><li>• Проучване на причината за инцидента;</li><li>• Диагностициране на инцидента и идентифициране на мерки за решаването му;</li><li>• Разрешаване на инцидента и тестване на резултата;</li><li>• Затваряне на инцидента;</li><li>• Проследяване и наблюдение на инцидентите.</li></ul>

<b>Контрол на грешките</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефиниране, оценка и анализ на грешките;</li> <li>• Набелязване на мерки за предотвратяване на повторно допускане на подобни грешки при решаване на инциденти;</li> <li>• Проследяване и наблюдение на дейностите по отстраняване на грешките;</li> <li>• Оценка и изпълнение на мерки за решаване на грешките;</li> <li>• Затваряне на грешката;</li> <li>• Проследяване и наблюдение на диагностицирани грешки.</li> </ul>
<b>Предотвратяване на инциденти</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ на тенденциите и извършване на превантивни действия.</li> </ul>

### 3. Параметри на поддръжката

Дейностите по експлоатационна поддръжка на работоспособността на инфраструктурната среда, осигурени от ДАЕУ, отговарят на следните параметри на обслужване при отстраняване на хардуерни инциденти:

- Непрекъснат режим на поддръжане (24x7) 365 дни в годината;
- Максимално време за реакция до 30 минути от подаване на заявката;
- Максимално време за отстраняване на повредата до 8 часа от подаване на заявката.

Дейностите по техническа поддръжка на софтуер, осигурени от ДАЕУ, отговарят на следните параметри на обслужване при оказване на системна помощ:

- Непрекъснат режим на поддръжане (24x7) 365 дни в годината;
- Максимално време за реакция до 30 минути от подаване на заявката;
- Максимално време за отстраняване на повредата във възможно най-кратки срокове в зависимост от спецификата на инцидента.

ДАЕУ прилага детайлни параметри на поддръжката, като всички установени от ползвателя инциденти се разделят на три групи в зависимост от приоритета им:

*Таблица 1 – Приоритети на инцидентите*

Приоритет	Описание	Въздействие върху бизнеса
1	Сериозен	Сериозно влияние върху бизнес процесите Изисква незабавно действие. При грешки със сериозни последици за бизнеса – системата е изцяло или значително неработоспособна, транзакциите не могат да бъдат завършени или работата не може да продължи поради споменатия инцидент.

Приоритет	Описание	Въздействие върху бизнеса
2	Съществен	<b>Съществено влияние върху бизнес процесите</b> При грешки, водещи до съществени последици за бизнес процесите – нормалният процес на работа не е възможен, но въпреки това дейността може да продължи в ограничен режим.
3	Несъществен	<b>Несъществено влияние върху бизнес процесите</b> При грешки с минимални последици за бизнес процесите – последиците от инцидента/дефекта са минимални и/или съществува приемливо решение за заобикаляне на инцидента и нормалната работа може да продължи.

Приоритетите на инцидентите се определят от ползвателя в зависимост от влиянието им върху работата на административния орган та. Редът на отстраняване на инцидентите се определя в зависимост от техния приоритет.

Таблица 2 – Време за реакция

Приоритет	Максимално време за отстраняване	Начин на отстраняване
1	1 час	На място или дистанционно
2	4 часа	На място или дистанционно
3	1 работен ден	На място или дистанционно

#### 4. Подаване на сигнали за инциденти, заявяване на техническа помощ или консултации за работа с федериран портал

- 02 949 20 01 – телефон на Помощен контактен център към Държавна агенция „Електронно управление“;
- <http://support.e-gov.bg>– Помощен контактен център (HELPDESK) на Държавна агенция „Електронно управление“, като ДАЕУ осигурява онлайн достъп до тази система за координаторите по договора.

#### 5. Възстановяване на нормалната работоспособност на федерирания портал след срив или възникнал технически или друг инцидент

Възстановяване на нормалната работоспособност на федерирания портал след срив ще се осъществява според спецификата на изградената инфраструктура и наличните решения за резервиране и възстановяване на информацията.

Възстановяване на нормалната работоспособност на федерирания портал при възникнал технически или друг инцидент се осъществява на базата на описаните методи за подаване на сигнал и обработката му.

В случай, че е необходимо срок по-дълъг от максималния по т. 3, ДАЕУ уведомява писмено ползвателя за възможния срок за възстановяване на системата.